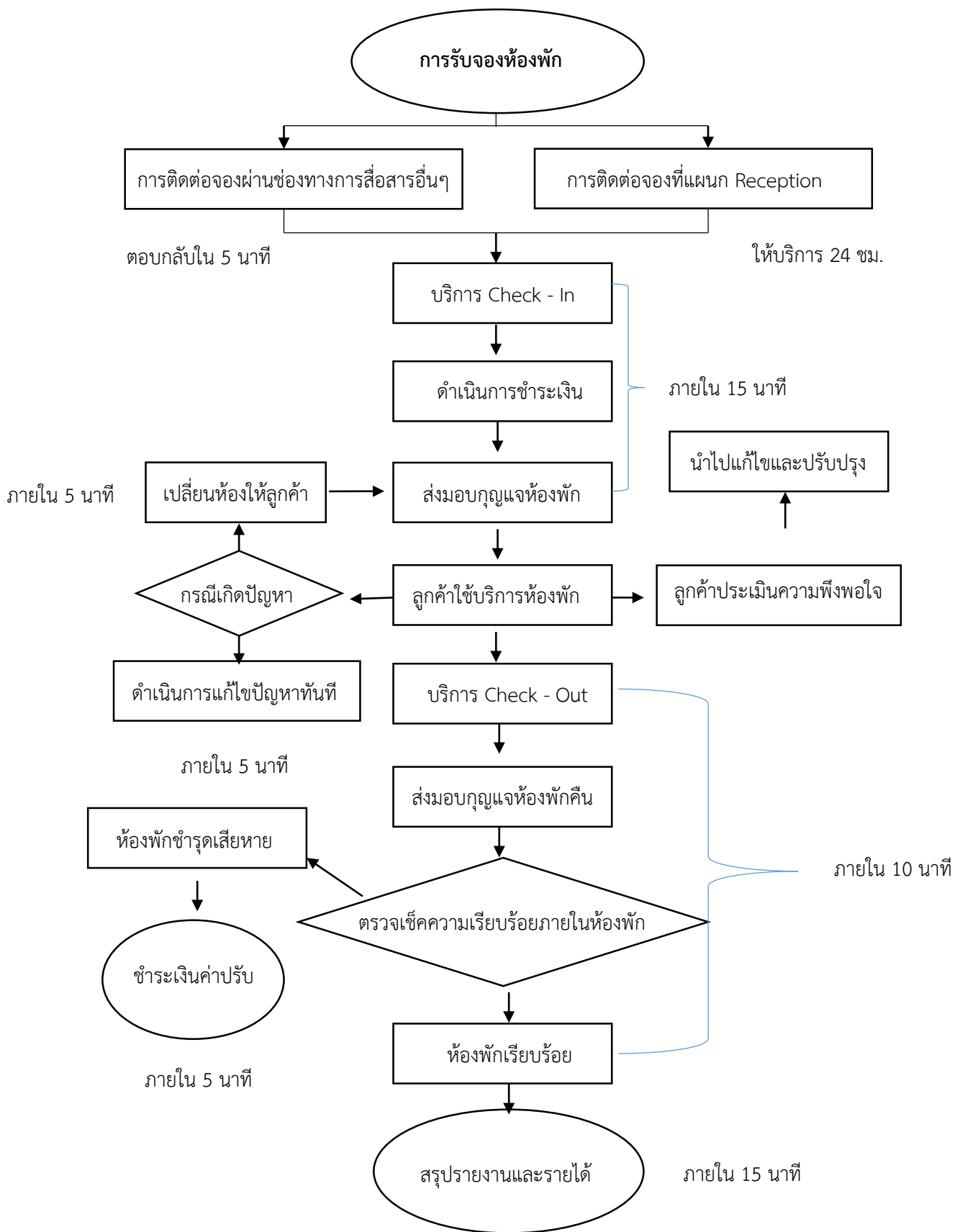


แผนภูมิขั้นตอนการดำเนินงานการให้บริการห้องพัก



ขั้นตอนการดำเนินงานการให้บริการห้องพัก

รายละเอียดขั้นตอน	วิธีการตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้ตรวจสอบ
1.การรับจองห้องพัก	1. การติดต่อสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางการสื่อสารอื่นๆ อาทิ E-mail , โทรศัพท์ , Facebook 2. การเข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูลที่ Reception (หน่วยงาน) 3.ทำการจองห้องพักให้ลูกค้าลงสมุดงาน และขอข้อมูลส่วนตัว	เจ้าหน้าที่ Reception , เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด	ผู้จัดการศูนย์ฝึกฯ
2.รับบริการ Check - In	1.ต้อนรับลูกค้า และสอบถามข้อมูลในการจอง 2.ลูกค้าลงทะเบียนในใบลงทะเบียนเข้าพัก 3.ขอบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อเก็บเป็นข้อมูลผู้เข้าพัก	เจ้าหน้าที่ Reception	หัวหน้าแผนก Reception
3.ดำเนินการชำระเงิน	1.รับชำระเงินค่าที่พักด้วยเงินสด 2.รับชำระเงินค่าที่พักด้วยบัตรเครดิต 3.ออกใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้า	เจ้าหน้าที่ Reception	หัวหน้าแผนก Reception
4.ส่งมอบกุญแจห้องพัก	1. ส่งมอบกุญแจห้องพักให้กับลูกค้า พร้อมทั้งชี้แจงข้อมูลต่างๆให้ลูกค้าทราบก่อนขึ้นพัก	เจ้าหน้าที่ Reception	หัวหน้าแผนก Reception
5.ลูกค้าเข้าใช้บริการห้องพัก	1.กรณีลูกค้าเข้าใช้บริการห้องพักแล้ว ห้องพักเกิดการชำรุดหรือเกิดปัญหา ให้แจ้งแผนกช่างเข้าตรวจเช็ค และแก้ปัญหาทันที 2.หากปัญหาที่เกิดขึ้นแก้ไขไม่ได้ ให้เปลี่ยนห้องให้ลูกค้าทันที 3.รายงานผู้จัดการให้รับทราบ	เจ้าหน้าที่ Reception แผนกช่าง	ผู้จัดการศูนย์ฝึกฯ, หัวหน้าแผนก
6.บริการ Check - Out	1.ลูกค้า Check - Out พร้อมขนสัมภาระลงมาจากห้องพัก 2. กรณีลูกค้ามีสัมภาระให้แจ้งแม่บ้าน ช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า 3.ลูกค้าส่งมอบคืนกุญแจห้องพัก	เจ้าหน้าที่ Reception แผนกแม่บ้าน	หัวหน้าแผนก Reception , หัวหน้าแผนกแม่บ้าน
7.ตรวจเช็คความเรียบร้อยภายในห้องพัก	1. แม่บ้านตรวจเช็คความเรียบร้อยของห้องพัก 2.หากรับแจ้งจากแม่บ้านว่ามีของชำรุดหรือสูญหายหลังการพัก แจ้งให้ลูกค้ารับทราบ พร้อมทั้งดำเนินการคิดค่าปรับในอัตราค่าปรับของของชิ้นนั้นๆ	เจ้าหน้าที่ Reception แผนกแม่บ้าน	ผู้จัดการศูนย์ฝึกฯ, หัวหน้าแผนกแม่บ้าน
8.สรุปรายงานการให้บริการห้องพัก รายได้ และแบบประเมินความพึงพอใจ	1.สรุปรายงานและรายได้ประจำวันส่งฝ่ายการเงิน 2.ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร 3.สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้า	หัวหน้าแผนก Reception, เจ้าหน้าที่ Reception	ผู้จัดการศูนย์ฝึกฯ, เจ้าหน้าที่การเงิน, เจ้าหน้าที่บัญชี